

Spett.le Comune di Monopoli

c.a

Egr. Sindaco Dott. Emilio Romani

Egr. Dirigente Dott. Pietro D'Amico

Prot. 2608/2013

Bari, 2 settembre 2013

**Oggetto: relazione attività Urp/Informagiovani da APRILE a GIUGNO 2013**

Ill.mo Sindaco,

La presente relazione ha per oggetto le attività svolte nel periodo da aprile a giugno 2013 nell'ambito dell'incarico affidato dal Comune di Monopoli alla Cooperativa Informa per la gestione del servizio URP/Informagiovani.

**Relazione attività URP aprile/giugno 2013**

**A. La gestione del servizio URP**

Il servizio è stato aperto negli orari previsti dalla carta dei servizi per un totale di **36** ore settimanali. Di seguito è riportata nel dettaglio la rilevazione ingressi nel periodo di apertura da aprile a giugno per un totale di **1220** utenti.

Sono inoltre state evase, nello stesso arco temporale, 370 richieste via mail e circa 600 telefonate.

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		V	totale settimana	totale PROGRESSIVO
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM			
01/04/13	05/04/13	festà		22		24		44	20	18			128	128
08/04/13	12/04/13	24		14		17		21	11	16			103	231
15/04/13	19/04/13	10		9		12		8	6	11			56	287
22/04/13	26/04/13	12		14		19		festà	festà	15			60	347
29/04/13	03/05/13	17		18		festà		16	7	15			73	420
06/05/13	10/05/13	26		22		17		16	7	13			101	521
13/05/13	17/05/13	13		12		17		15	4	13			74	595
20/05/13	24/05/13	20		11		14		10	5	12			72	667
27/05/13	31/05/13	30		52		36		21	6	18			163	830
03/06/13	07/06/13	26		24		18		21	7	29			125	955
10/06/13	14/06/13	19		24		17		29	14	19			122	1077
17/06/13	21/06/13	14		16		11		14	3	12			70	1147
24/06/13	28/06/13	17		13		14		11	2	16			73	1220

Le informazioni più richieste all' URP riguardano i servizi forniti dal Comune di Monopoli (dislocazione uffici, dove fare eventuali pratiche, bandi, avvisi ecc.) come evidenziato dalla tabella seguente relativa allo stesso periodo di registrazione degli ingressi:

Settimana dal	al	Servizi/ Uffici Comunali	Contributi e agevolazioni	Servizi altri enti	Turismo	Avvisi Bandi e gare	Eventi	Altro	totale settimana	totale PROGRESSIVO
01/04/13	05/04/13	62	12	6	7	20	4	20	131	131
08/04/13	12/04/13	52	14	5	6	18	1	14	110	241
15/04/13	19/04/13	36	5	2	1	6	2	9	61	302
22/04/13	26/04/13	28	3	4	8	4	5	12	64	366
29/04/13	03/05/13	33	5	4	4	8	3	20	77	443
06/05/13	10/05/13	40	9	4	6	11	7	27	104	547
13/05/13	17/05/13	26	4	3	8	9	6	18	74	621
20/05/13	24/05/13	32	4	2	7	9	2	16	72	693
27/05/13	31/05/13	128	5	6	4	3	4	15	165	858
03/06/13	07/06/13	68	7	9	6	6	5	25	126	984
10/06/13	14/06/13	71	3	3	6	7	10	23	123	1107
17/06/13	21/06/13	36	2	5	4	2	3	18	70	1177
24/06/13	28/06/13	38	3	6	2	3	1	21	74	1251

Tra le maggiori attività svolte in questo periodo :

- Informazioni su Elezioni amministrative 2013 (elenco scrutatori e presidenti, liste, distribuzione risultati, ecc.);
- Revisione del Registro delle Associazioni monopolitane;
- Distribuzione modulistica e informazioni circa l'Avviso pubblico per la nomina di scrutatori rivolto a studenti e/o disoccupati/inoccupati iscritti all'Albo degli scrutatori – Ricerca dei nominativi nell'Albo degli scrutatori, assistenza nella compilazione del modulo di domanda
- Distribuzione modulistica e informazioni circa l'avviso per effettuare il Corso di aggiornamento e/o primo rilascio autorizzazione acquisto e utilizzo agrofarmaci;
- Distribuzione modulistica e informazioni circa il bando per la Colonia Marina Mare Blu 2013 per i minori da 6 a 11 anni;
- Distribuzione modulistica e informazioni circa il bando per le Cure termali a Torre Canne per anziani residenti;
- Distribuzione modulistica e informazioni circa il bando "Fondo a sostegno di nuove imprese giovanili" ;
- Distribuzione modulistica e informazioni circa il bando "Assegnazione in locazione semplice degli alloggi di edilizia residenziale pubblica"
- Distribuzione modulistica e informazioni circa l'Avviso Pubblico per i Contributi libri di testo
- Informazioni circa le modalità di raccolta dei rifiuti e sulla nuova gestione della differenziata

- Informazioni sui rimborsi TARSU
- Informazioni su eventi, appuntamenti e manifestazioni locali
- Informazioni turistiche (mappe, info sulla città, ecc.)
- Compilazione e inserimento in banca dati dei reclami segnalati dai cittadini verso disservizi comunali
- Distribuzione modulistica e iscrizione delle associazioni nel registro comunale
- Distribuzione modulistica relativa a procedure della Polizia Municipale (modulistica Pass ZTL, occupazione del suolo pubblico, multe ecc.), dell'Ufficio Fiscalità locale e dell'ufficio Urbanistica

In totale ci sono state 374 richieste di fruizione dei servizi:

Settimana dal	al	Assistenza pratiche	Raccolta reclami	Accesso atti	Partecipazione	Web Point	totale settimana	totale PROGRESSIVO
01/04/13	05/04/13	12	6	2	8	21	49	49
08/04/13	12/04/13	6	2		3	14	25	74
15/04/13	19/04/13	2	3			11	16	90
22/04/13	26/04/13	3	4	1	3	15	26	116
29/04/13	03/05/13	12	4		2	6	24	140
06/05/13	10/05/13	13	8		4	15	40	180
13/05/13	17/05/13	6	4		1	8	19	199
20/05/13	24/05/13	6	5	3	3	10	27	226
27/05/13	31/05/13	12	4	6	9	12	43	269
03/06/13	07/06/13	3	6	3	4	15	31	300
10/06/13	14/06/13	4	6			18	28	328
17/06/13	21/06/13	3	4	1		12	20	348
24/06/13	28/06/13	4	3	2	3	14	26	374

Aggiornamento della Rete Civica e social network:

#### A. Implementazione sito e manutenzione ordinaria

Attività di implementazione e manutenzione nel periodo in oggetto:

- pubblicate n.115 news, corredate di immagini e allegati modificati ed adattati per il web, su temi di vita sociale, culturale della città e su bandi e avvisi del comune, delle scuole e di altri enti;

- Aggiornamento, nuove implementazioni e controllo dei contenuti esistenti in tutta la rete civica, in particolare:
  - Adeguamento rete civica alla luce delle nuove normative in maniera di Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Ristrutturazione e nuove implementazioni della sezione del sito “Trasparenza, valutazione e merito”
  - Area Arte e Cultura su rete civica e sito turistico: Aggiornamento delle sezioni e inserimento di nuovi contenuti redatti a cura dei volontari del Progetto di Servizio Civile
  - Implementazione Albo beneficiari di sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
  - Ristrutturazione e aggiornamento sezione Elezioni Politiche e amministrative 2013
  - Ristrutturazione aree Sindaco, Giunta e Consiglio Comunale in virtù dei nuovi risultati elettorali
  - Rivisitazione e aggiornamento sito Monopoli Turismo
  - Aggiornamento area Ecologia e ambiente secondo il Nuovo Piano di Gestione Rifiuti
  - Atti e modulistica (inserimento e aggiornamento di ordinanze, oggetti delibere, regolamenti e modulistica)
  - Aggiornamento area Polizia municipale
  - Aggiornamento area Tributi e tariffe
  - Organigramma uffici (aggiornamento numeri telefonici e dati riguardanti gli uffici e il personale comunale)
  - Aggiornamento area del personale (tassi di presenza dipendenti)
  - Aggiornamento area Piani attuativi
  - Moderazione e gestione bacheca piccoli annunci
  - Gestione account utenti
  - Gestione file manager
  - Gestione registro associazioni
  - Promozione delle news comunali attraverso i nuovi canali informativi (social network): aggiornamento della pagina Facebook e del profilo Twitter “Città di Monopoli” .

## B. Accessi al sito

Si allegano le statistiche di accesso al sito nel periodo in argomento, relative ai mesi “aprile-giugno 2013” (fonte: servizio di rilevazione statistica Google Analytics)

## Relazione attività Centro Informagiovani aprile/giugno 2013

Siamo lieti di condividere con l'Amministrazione i dati relativi all'attività dello sportello Informagiovani nei mesi di aprile/giugno 2013

### UTENZA: AFFLUENZA E BISOGNI INFORMATIVI

Lo sportello ha registrato in questi tre mesi un'ottima affluenza di utenti:  
- totale ingressi n. **1281**

Settimana dal	al	lunedì		martedì		mercoledì		giovedì		venerdì		totale settimana
		AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	AM	PM	
01/04/13	05/04/13	festa		24		21		19		20		<b>84</b>
08/04/13	12/04/13	25		19		18		21		16		<b>99</b>
15/04/13	19/04/13	28		23		18		24		20		<b>113</b>
22/04/13	26/04/13	24		22		19		26		21		<b>112</b>
29/04/13	03/05/13	22		festa		20		24		18		<b>84</b>
06/05/13	10/05/13	25		21		18		27		19		<b>110</b>
13/05/13	17/05/13	24		21		19		22		20		<b>106</b>
20/05/13	24/05/13	25		19		18		23		17		<b>102</b>
27/05/13	31/05/13	23		18		20		24		19		<b>104</b>
03/06/13	07/06/13	21		19		17		22		16		<b>95</b>
10/06/13	14/06/13	20		17		19		23		18		<b>97</b>
17/06/13	21/06/13	18		16		15		22		17		<b>88</b>
24/06/13	28/06/13	20		17		14		20		16		<b>87</b>

I servizi maggiormente richiesti hanno riguardato l'assistenza alla redazione del curriculum e lettera di presentazione, il supporto all'invio di autocandidature e alla ricerca di opportunità specifiche sia di lavoro che di formazione.

Ecco i dati complessivi:

Informazioni maggiormente richieste *	Numero richieste
Offerte di lavoro	694
Formazione e Concorsi	385
Impresa, Appuntamenti, Volontariato, altro	234

\*Le informazioni sono rilevate attraverso l'utilizzo del Modulo registro ingressi che consente un monitoraggio costante e giornaliero dei dati sull'utenza.

Assistenza alla redazione del curriculum e lettera di presentazione n. **100**

**BANCA DATI RETEINFORMA OPPORTUNITA' E CURRICULA**

Presso il centro Informagiovani è disponibile la banca dati Reteinforma Opportunità che presenta un aggiornamento giornaliero di annunci sui seguenti temi:

- ✓ Offerte di Lavoro
- ✓ Corsi e Master
- ✓ Bandi, Concorsi e Borse di studio
- ✓ Premi artistici e letterari
- ✓ Mobilità Internazionale
- ✓ Volontariato
- ✓ Appuntamenti e Manifestazioni

In totale gli annunci proposti all'utenza nel trimestre Aprile / Giugno sono stati:

Tot Annunci pubblicati	Lavoro	Corsi/master	Bandi e Concorsi	Altro (premi artistici, appuntamenti, volontariato...)
<b>246</b>	181	21	7	37

**Reteinforma Curricula** è la Banca Dati che consente la raccolta informatizzata e la catalogazione di curricula professionali. I curricula vengono messi gratuitamente a disposizione delle aziende in cerca di personale che compilano un apposito formulario di richiesta disponibile presso i Centri Reteinforma.

Nei mesi aprile/giugno 2013 sono stati inseriti n. **129** utenti nella Banca dati Reteinforma Curricula.

**CONSULENZE/APPUNTAMENTI**

L'Informagiovani di Monopoli, nel periodo preso in esame, ha erogato servizi di consulenza su appuntamento, soprattutto per la redazione dei curriculum vitae europass2 e accompagnamento alla ricerca di lavoro. Tali consulenze, che possono prevedere uno o più appuntamenti, sono finalizzate a supportare l'utente che ha bisogno di un più mirato percorso volto alla conoscenza del mondo del lavoro e dell'offerta formativa e all'individuazione del proprio progetto professionale.

*(Gli operatori utilizzano, come da qualità, un registro cartaceo degli appuntamenti quotidiani, che viene regolarmente firmato da consulente e utente al termine dell'incontro).*

## FEED BACK UTENTI

Le opportunità presentate nel Centro Informagiovani hanno consentito agli utenti di candidarsi presso aziende in cerca di personale e di effettuare autocandidature, con il supporto degli operatori o utilizzando i riferimenti presenti nelle schede informative.

In particolare, nel periodo in oggetto:

- ❖ Due ristoranti di Monopoli, compilando il modulo impresa di Reteinforma, ci hanno richiesto la preselezione di curricula dalla nostra banca dati per le seguenti figure:
  - 1 Cameriera di sala con esperienza nel settore, massimo 30 anni con una buona conoscenza della lingua inglese; sono stati consegnati circa 10 curriculum con il profilo corrispondente
  - 1 Chef di cucina con esperienza nel settore; sono stati consegnati circa 7 curriculum con il profilo corrispondente
- ❖ Un ragazzo di Monopoli ha risposto ad annuncio di lavoro per Verona e attualmente lavora come portalettere;
- ❖ Una ragazza giovane laureata in scienze della comunicazione ha risposto ad un annuncio di lavoro presso un'agenzia per hostess e attualmente collabora con loro;

## CORSI DI FORMAZIONE

Le opportunità formative del periodo in questione hanno riguardato alcuni corsi di formazione regionale gratuiti. Lo Sportello Informagiovani come sempre ha segnalato le varie opportunità supportando i candidati nella scelta del corso, nella compilazione delle domande on-line o stampa dei moduli cartacei.

## BANDI E CONCORSI

Supporto nella scelta dei concorsi presenti sul territorio e nella compilazione delle domande, in particolare:

- Concorsi per l'ammissione di 268 giovani ai licei delle Scuole Militari Esercito, Navale, Aeronautica
- Avviso del gruppo Acquedotto Pugliese per l'assunzione di 32 figure professionali, (periti chimici, biologi, manutentori, ecc.)

- Avviso del Comune di Bari per concorsi per vari profili professionali (webmaster, istruttori direttivi, amministratore, ecc.)

#### SEGRETERIA UNIVERSITARIA - TIROCINI

Nel trimestre in questione, lo sportello ha fornito informazioni e supportato n.**51** utenti per:

- informazioni sull'offerta formativa dell'Università di Bari;
- informazioni e supporto nelle immatricolazioni o iscrizioni ai corsi di laurea;
- supporto nella ricerca di informazioni fornite dalle singole Facoltà sulle lezioni e gli appelli di esame;
- rinuncia agli studi.

Lo sportello Urp - Informagiovani ha ospitato due tirocinanti universitari

- **Napoletano Daniela** (*Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università degli studi di Bari*)  
La tirocinante ha acquisito particolare competenze nella redazione dei curriculum vitae formato Europass, assistendo anche nell'attivazione di nuove caselle di posta elettronica; ha partecipato a delle iniziative basate sulla metodologia del brainstorming riguardanti la formulazione di due progetti riguardanti il sito archeologico Egnazia.
- **Schiavo Matteo** (*Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università degli studi di Bari*)  
Il tirocinante ha acquisito la competenza nella redazione dei curriculum vitae formato Europass, nella ricerca di offerte di lavoro, e nell'attività di customer satisfaction in atto presso l'URP. Ha inoltre acquisito conoscenze dei sistemi informatici in uso come la piattaforma della rete civica e i social network utilizzati dall'ente curando la pagina Facebook dell'Informagiovani. Ha collaborato alla revisione dell'albo delle associazioni iscritte al registro del Comune di Monopoli.

## PORTALE CIVICO E PROFILO FACEBOOK



Nella pagina **Informagiovani** del Portale civico **www.comune.monopoli.ba.it** sono stati pubblicati nel trimestre in questione n.12 opportunità (tra offerte di lavoro, corsi, concorsi, appuntamenti, ecc.).

Reteinforma, con la finalità di promuovere il servizio anche attraverso i nuovi canali informativi dei giovani (social network), mantiene attiva ed aggiornata la pagina Facebook "Informagiovani di Monopoli", pagina che gli utenti utilizzano per ricevere segnalazioni in merito ad attività di loro interesse.

Con l'occasione porgiamo i nostri saluti più cordiali e restiamo a disposizione per ulteriori informazioni.

Per  
**INFORMA S.c.a.r.l.**  
 Loredana Carbone

Per  
**Il Comune di Monopoli**  
 Mariella Mastromarco



Paese/zona	Visite	% Visite
1. Italy	141.619	 96,58%
2. United States	909	0,62%
3. Germany	764	0,52%
4. United Kingdom	412	0,28%
5. France	357	0,24%
6. (not set)	313	0,21%
7. Switzerland	297	0,20%
8. Belgium	274	0,19%
9. Spain	177	0,12%
10. Netherlands	142	0,10%

[visualizza rapporto completo](#)

Città	Visite	% Visite
1. Bari	41.942	 28,60%
2. Monopoli	16.072	 10,96%
3. Milan	14.544	 9,92%
4. Rome	10.855	 7,40%
5. Naples	6.127	 4,18%
6. Lecce	3.748	2,56%
7. Andria	3.129	2,13%
8. Corato	2.622	1,79%
9. Foggia	2.608	1,78%
10. Terlizzi	2.284	1,56%